

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ  
НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «КИЄВО-МОГИЛЯНСЬКА АКАДЕМІЯ»**

**НАЦІОНАЛЬНА АКАДЕМІЯ ПЕДАГОГІЧНИХ НАУК УКРАЇНИ  
ІНСТИТУТ ПЕДАГОГІЧНОЇ ОСВІТИ І ОСВІТИ ДОРΟΣЛИХ**

**Галина Сотська  
Ірина Тітаренко**

**ПОСІБНИК-ПРАКТИКУМ  
З ФОРМУВАННЯ КОНФЛІКТОЛОГІЧНОЇ КОМПЕТЕНТНОСТІ  
МАЙБУТНІХ ФАХІВЦІВ З РЕКЛАМИ І ЗВ'ЯЗКІВ З ГРОМАДСЬКІСТЮ**



Київ | 2018

*Рекомендовано вченою радою  
Інституту педагогічної освіти і освіти дорослих НАПН України  
(протокол № 8 від 20 червня 2017 р.)*

**Рецензенти:**

**М.П. Вовк**, доктор педагогічних наук, старший науковий співробітник, старший науковий співробітник відділу педагогічної естетики та етики Інституту педагогічної освіти і освіти дорослих НАПН України;

**С.О. Чуканова**, кандидат педагогічних наук, завідувач сектору Наукової бібліотеки Національного університету «Києво-Могилянська академія».

Г. Сотська, І. Тітаренко. Посібник-практикум з формування конфліктологічної компетентності майбутніх фахівців з реклами і зв'язків з громадськістю / Г. Сотська, І. Тітаренко. – Київ: ТОВ «ДКС Центр», 2018. – 48 с.

Посібник-практикум містить практичні, ситуаційні та творчі завдання, тренінгові вправи, які спрямовані на вирішення конфліктологічних ситуацій у професійній діяльності фахівців з реклами і зв'язків з громадськістю. Зміст завдань забезпечуватиме формування у майбутніх фахівців конфліктологічних умінь, сприятиме розвитку їхнього креативного мислення та здатності до розв'язанні конфліктологічних ситуацій.

Для викладачів, студентів закладів вищої освіти, слухачів курсів підвищення кваліфікації.

## ЗМІСТ

ВСТУП.....	4
<b>РОЗДІЛ I. НАРАТИВ ЯК КОМПОНЕНТ СОЦІАЛЬНОЇ ВЗАЄМОДІЇ ТА КОМУНІКАЦІЇ</b>	
ТЕМА. КОНСТРУЮВАННЯ НАРАТИВУ.....	5
Завдання. Робота з афоризмами.....	5
Завдання. Конструювання наративу для цільової аудиторії на основі комерційної реклами.....	7
Завдання. Створення наративу для цільової аудиторії на основі соціальної реклами.....	8
<b>РОЗДІЛ II. ТРЕНІНГ З ФОРМУВАННЯ КОНФЛІКТОЛОГІЧНОЇ КОМПЕТЕНТНОСТІ</b>	
ТЕМА. ТРЕНІНГ НА ВСТАНОВЛЕННЯ КОНТАКТУ.....	10
Вправа «Ім'я на вушко».....	11
Вправа «Рукоштовування».....	11
Вправа «Рукоштовування або уклін».....	12
ТЕМА. ТРЕНІНГ КОНСТРУКТИВНОГО ВИРІШЕННЯ КОНФЛІКТІВ.....	13
Вправа «Суб'єктивні та об'єктивні причини вирішення конфлікту».....	13
Вправа «Конфліктна ситуація за присутності свідка».....	14
Вправа «Моя конфліктологічна позиція».....	14
Гра «Стратегії конфліктної поведінки».....	15
Гра «Скептики й оптимісти».....	16
<b>РОЗДІЛ III. ФОРУМ-ТЕАТР – МЕТОД ВИРІШЕННЯ КОНФЛІКТУ</b>	
ТЕМА. ФОРУМ-ТЕАТР ЯК МЕТОД ТЕАТРАЛІЗОВАНОГО РОЗКРИТТЯ ТА ОБГОВОРЕННЯ КОНФЛІКТУ.....	17
Завдання. Підготовка і організація форум-театру.....	17
Завдання. Постановка форум-театру.....	19
<b>РОЗДІЛ IV. ДІАГНОСТИЧНІ МЕТОДИКИ</b>	
Метод проективного малюнку із використанням діагностики міжособистісних відносин (за Т. Лірі).....	20
Проективний тест «Ділові ситуації».....	25
Тест опису поведінки в конфліктній ситуації (за К. Томасом).....	29
Шкала соціального самоконтролю (за М. Снайдером).....	34
Методика визначення стресостійкості соціальної адаптації Т. Холмса й Р.Рейха.....	36
Методика діагностики «перешкод» у встановленні емоційних контактів (за В. Бойком).....	40
Метод картографії (за Х. Корнеліус та Ш. Фейр).....	43
ЛІТЕРАТУРА.....	44

## ВСТУП

Сучасні глобалізаційні і євроінтеграційні процеси, що відбуваються в українському суспільстві, викликані зародженням нових соціально-економічних відносин, інформаційною насиченістю сучасного життя, розвитком інформаційно-культурних процесів у соціумі, руйнуванням тоталітарної пропаганди, зумовили потребу у фахівцях PR сфери як особливої професійної спільноти.

Суспільство сьогодні вимагає висококваліфікованих, конкурентоспроможних, творчих та компетентнісних фахівців з реклами та зв'язків з громадськістю, здатних подолати негативні тенденції, пов'язані з дезінформацією, фальсифікацією уявлень про реальний світ, маніпуляціями громадською думкою, інформаційними війнами, конфліктогенністю професійного середовища.

У зв'язку з цим особливої актуальності набуває проблема формування конфліктологічної компетентності майбутніх фахівців з реклами і зв'язків з громадськістю, їхньої здатності успішно здійснювати професійну діяльність, пов'язану з налагодженням гармонійної соціальної комунікації з урахуванням інтересів усіх суб'єктів інформаційних відносин.

На це спрямована державна законодавча політика в освітній сфері та у сфері PR – діяльності, зокрема: закони України «Про освіту» (2017 р.), «Про вищу освіту» (2014 р.), «Про захист від недобросовісної конкуренції» (1996 р.), «Про захист суспільної моралі» (2004 р.), «Про рекламу» (2015 р.), «Про інформацію» (2017 р.); Національна стратегія розвитку освіти в Україні на період до 2021 року (2013 р.); Концепція розвитку освіти України на період 2015–2025 рр. (2015 р.) тощо. Ці документи визначають пріоритети національної освіти щодо формування нового покоління фахівців для ефективної реалізації професійних функцій в умовах конфлікту, недопущенні порушень етичних, гуманістичних, моральних норм, правил пристойності, дотримання державних законів.

Конфліктологічна компетентність є невід'ємною складовою професійної компетентності фахівця, від наявності і ступеня сформованості якої залежить здатність індивіда ефективно взаємодіяти із оточенням у системі міжособистісних стосунків, спрогнозувати майбутню конфліктну ситуацію, конструктивно змінити ситуацію конфлікту з урахуванням інтересів іншої сторони.

Враховуючи сучасні вимоги та специфіку діяльності фахівців з реклами і зв'язків з громадськістю, розроблено посібник-практикум з формування конфліктологічної компетентності зазначених фахівців.



## РОЗДІЛ I

### НАРАТИВ ЯК КОМПОНЕНТ СОЦІАЛЬНОЇ ВЗАЄМОДІЇ ТА КОМУНІКАЦІЇ

Наратив (англ. і фр лат. *narrare* – розповідати) – історично і культурно обґрунтована інтерпретація певного аспекту світу з певної позиції. Наратив є «пояснювальною розповіддю» з метою справити враження, зацікавити, змусити слухати і викликати певну реакцію на основі суб'єктивних емоцій і оцінки оповідача-наратора.

Застосування наративу у сфері зв'язків з громадськістю дозволяє вибудовувати стосунки з цільовими аудиторіями, здійснювати вплив на різні соціально-демографічні цільові групи громадськості. У сфері медіакомунікацій наратив є ефективним мовним інструментом, який дозволяє урізноманітнити форми подання основної маркетингової інформації.

#### ТЕМА: КОНСТРУЮВАННЯ НАРАТИВУ

#### ***Завдання. Робота з афоризмами***

***Мета:*** усвідомлення конфлікту як одного з негативних факторів взаємодії між людьми, розуміння способів вирішення конфліктів на прикладі афоризмів.

***Рекомендації до виконання.*** Студенти поділяються на мікрогрупи з 3-5 осіб.

1. Обговорення змісту афоризмів, пов'язаних із поняттям «внутрішній конфлікт», «мотивація (рушійні сили) конфлікту».

✓ Глибоко в нашій свідомості живе невтамована жага конфлікту. Ви боретеся не стільки зі мною, скільки з людською природою (Артур Конан Дойл).

✓ Основні теми для конфлікту – це ті, яким не знайшлося місця у власному мозку (Сабір Омуров).

✓ Якщо є готовність до конфлікту, привід для конфлікту знайдеться завжди (Ілля Шевельов).

✓ Внутрішній світ – початок усіх зовнішніх мирських конфліктів (Нестор Уваров).

2. Ідентифікування різних способів вирішення конфліктів на прикладі афоризмів, визначення переваг та недоліків цих способів.

✓ *Уникнення*. Якщо в житті є можливість зробити крок назад для того, щоб уникнути конфлікту – краще його зробити (Расім Мусабеков).

✓ *Поступка, пристосування*. Для того, щоб встояти на ногах у цьому житті, іноді доводиться наступати на горло власному «Я» (Аврелій Марк).

✓ *Компроміс*. Стояти на своєму часто означає проявляти впертість. Здатність до розумних поступок – ознака здорового глузду (Джейн Остін).

✓ *Суперництво*. Слово «конфлікт» зазвичай означає конфлікт між організмами, кожен з яких прагне максимізувати власну виживаність (Річард Докінз).

✓ *Співпраця*. При діловому конфлікті відбувається обговорення проблеми. У психологічному конфлікті обговорюються особистості. Психологічний конфлікт призводить до взаємного знищення, а діловий – вирішує проблему й зближує партнерів (Михайло Литвак).

3. Кожною мікрогрупою заповнюється таблиця; відбувається колективне обговорення одержаних результатів (табл. 1).

Таблиця 1

### Способи вирішення конфліктів

№	Спосіб	Сутність	Умови застосування	Недоліки
1	Суперництво			
2	Уникнення			
3	Поступка, пристосування			
4	Компроміс			
5	Співпраця			

## ***Завдання. Конструювання наративу для цільової аудиторії на основі комерційної реклами***

**Мета:** розвиток вміння щодо створення наративу з урахуванням інтересів цільової аудиторії.

### **Рекомендації до виконання:**

- простота викладу, стислість та ясність – основні вимоги до текстів в сфері PR, які передусім мають бути зрозумілими. Простота викладу повинна поєднуватися з використанням простих, загальноновживаних й нейтральних слів літературної мови, за винятком тих випадків, коли обґрунтованим є використання спеціальних термінів й складних назв;

- апелювання до аудиторії. Окрім граматичних та стилістичних чинників необхідно враховувати психологічні моменти сприйняття інформації людиною, а також жанрові особливості й спрямованість на певну цільову аудиторію. Студенти мають усвідомити, що інтереси цільової аудиторії – надійний орієнтир для створення виразного, ефективного PR-тексту;

- переконливість: факти, цифри, репортерський стиль – «читач – очевидець»; природність стилю, відповідність події його опису. Важливе значення мають такі фактори, як концепція, ідея PR-тексту, його тема, дизайн, рівень літературної майстерності, своєчасність появи;

- оригінальність PR-тексту, його особливість, що має відрізняти даний текст від подібних творів інших PR-агентств. Це може бути несподіваний аспект звичного явища, дотепне порівняння, майстерна характеристика переваг кого-небудь або чого-небудь.

На підготовчому етапі відбувається ознайомлення з наративами рекламного характеру, що зумовили виникнення конфлікту, обурення та неприйняття аудиторією (наприклад, матеріали інформаційного веб-порталу «Sostav.ua», зокрема рекламний наратив німецького супермаркету, який представники громадськості звинуватили в прихованій пропаганді нацизму).

Робота групи передбачає два етапи виконання завдання.

I етап спрямовується на виявлення особливостей цільової аудиторії. З цією метою відбувається збір інформації за допомогою методів: особистих контактів з представниками (опитування, бесіди, інтерв'ю);

контактів з ключовими інформаторами (експертами, які мають значний досвід роботи у певній галузі); «Гарячі телефонні лінії» (висловлення власних думок щодо продукту чи подій).

II етап передбачає створення наративу рекламного характеру на основі здобутої інформації про цільову аудиторію.

У подальшому група розподіляється на дві команди, одна – фахівці з реклами і зв'язків з громадськістю, інша – «фокус-група» (представники цільової аудиторії), для колективного обговорення створених наративів для цільової аудиторії.



**Обговорення.** Що викликало у Вас труднощі при визначенні цільової аудиторії? Які показники цільової аудиторії враховувалися при створенні наративу (ключового повідомлення).

### ***Завдання. Створення наративу для цільової аудиторії на основі соціальної реклами***

**Мета:** розвиток умінь створювати наративи для осіб, які за певних умов втратили роботу.

**Рекомендації до виконання.** Наратив має виконувати психотерапевтичну функцію – усунення негативного емоційного стану й почуттів, які призводять до виникнення конфліктів (підвищеної тривожності, невпевненості в собі, в майбутньому, стурбованості за власну долю та долю близьких, пригніченості, переживання власної професійної неспішності тощо).

Створення наративу здійснюється за такими етапами.

1 етап. Формулювання проблеми, властивої певній соціальній групі.

2 етап. Визначення герою наративу, образ якого має відповідати запитам аудиторії.

3 етап. Побудова сюжету, що зображує шлях героя до вирішення ним конфлікту, за класичною схемою:

- експозиція – автор повідомляє реципієнтів про те, де і в який час відбувається дія, представляє героїв;

- зав'язка – сприяє зануренню реципієнтів у контекст історії (відбувається якась подія-каталізатор (конфліктогенна ситуація), яка визначає шлях головного героя);



– розвиток дії – розгортання сюжету тримає реципієнтів у напрузі, конфлікт неухильно наростає;

– кульмінація – демонструє загострення конфлікту, переломний момент в історії героя. При цьому важливим є показ, як герой проявляє себе з різних сторін, альтернативні методи вирішення ним конфлікту, залучення нових учасників з метою створення динамізму сюжету;

– розв'язка – момент вирішення конфлікту, завершення пов'язаних із ним подій.

4 етап. Підбір комплексу вербальних засобів впливу на реципієнта через наратив, що передбачає використання емотивних та експресивних засобів мови (емоційно забарвлених слів) як стимуляторів розвитку емоційно-почуттєвої сфери реципієнтів; конструювання аргументативної стратегії автора, актуалізацію певних етичних концептів – «об'єднання», «консолідація», «співпраця», «взаєморозуміння», «взаємоприйняття», «взаємоповага», «особистісний розвиток» тощо.



**Обговорення.** Чи відчували Ви себе здатним вплинути на хід перебігу життя інших людей? Які можливості дає використання наративу на основі соціальної реклами ?



## РОЗДІЛ II

### ТРЕНІНГ З ФОРМУВАННЯ КОНФЛІКТОЛОГІЧНОЇ КОМПЕТЕНТНОСТІ

Тренінг (англ. training – тренувати) – інтенсивне навчання з практичним спрямуванням, орієнтоване на формування системи знань, розвиток

навичок, освоєння учасниками нового досвіду, форма інтерактивного навчання, метою якого є розвиток міжособистісної та професійної поведінки.

Мета застосування тренінгів полягає в розвитку у майбутніх фахівців з реклами і зв'язків з громадськістю метапрофесійних якостей (комунікативності, рефлексивності, толерантності тощо) на основі принципів: активності (участь у групових дискусіях, рольових іграх, виконанні вправ); емоційного комфорту; творчої позиції учасників (самостійність розв'язання конфліктологічних ситуацій, пошук нестандартних рішень); партнерського спілкування (толерантність та повага учасників один до одного, взаємне урахування інтересів, визнання цінності особистості кожного).

#### Тема. Тренінг на встановлення контакту

##### ***Завдання тренінгу:***

1. Розширення можливостей встановлення контакту в різних ситуаціях спілкування;
2. Відпрацьовування навичок розуміння інших людей, себе, а також взаємин між людьми;
3. Активізація процесу самопізнання та самоактуалізації.

## Вправа «Ім'я на вушко»

**Мета:** формування навичок неформального знайомства.

**Рекомендації до виконання.** Спочатку учасники пересуваються аудиторією й вітають один одного незвичайним способом: шепочуть кожному зустрічному своє ім'я (вигадане, якщо учасники вже знають один одного) на вухо. Вони мають робити це, немов передаючи дорогоцінну таємницю, про яку більше ніхто знати не повинен. Гравців попереджають, що, коли вони почують дзвінок, мають зупинитися й чекати нових вказівок.

Коли кожний гравець поспілкується приблизно з половиною учасників, лунає дзвоник. Учасників повідомляють про те, що вони знову мають ходити по приміщенню, але цього разу прошепотіти на вухо партнеру його ім'я.

Забуте або невідоме ім'я гравця не повинно стати перешкодою для зустрічі. Той, хто не знає імені, шепоче іншому на вухо: «Я хотів би дізнатися, як тебе звати». Гра закінчується, коли знову пролунає дзвоник.



**Обговорення.** Які труднощі Вас спіткали під час неформального знайомства? Які враження у Вас від процесу знайомства?

## Вправа «Рукоштовування»

**Мета:** удосконалення сприйняття та уявлення одне одного.

**Рекомендації до виконання.** Учасникам пропонується вільне пересування аудиторією й привітання одне одного рукоштовуванням. Одночасно вони називають своє ім'я. У групі, де учасники знають один одного, доцільно використовувати вигадані імена, що сприяє подоланню стереотипної самосвідомості й поведінки, а також швидкому запам'ятовуванню нових імен для ефективної взаємодії з людьми у майбутній професійній діяльності. Дія повторюється, але тепер кожен

має назвати свого партнера по імені. Якщо хтось не може згадати імені іншого, той підказує.

**Варіація.** Група утворює коло. Один з учасників виходить на середину кола й звертається до когось: «Олександр, як мене звуть?» Той, хто не може згадати імені, міняється місцями з добровольцем у середині кола.



**Обговорення.** Що Ви відчули під час проведення цієї вправи? Ваше враження від спільної діяльності?

### Вправа «Рукоштовання або уклін»

**Мета:** формування взаєморозуміння партнерів зі спілкування на невербальному рівні.

**Рекомендації до виконання.** Учасники ознайомлюються з жестами вітання, прийнятими в різних народів.

**Варіанти привітань:**

- легкий уклін зі схрещеними на грудях руками (Китай);
- рукоштовання й поцілунок в обидві щоки (Франція);
- легкий уклін, долоні складені перед чолом (Індія);
- легкий уклін, руки й долоні по швах (Японія);
- поцілунок в кожен щоку, долоні лежать на передпліччях партнера (Іспанія);
- просте рукоштовання й погляд в очі (Німеччина);
- м'яке рукоштовання обома руками, торкання тільки кінчиками пальців (Малайзія);
- тертя один об одного носами (ескімоська традиція).

Група утворює коло, де учасники вітаються один з одним, використовуючи ритуали вітання різних народів. Один з учасників виступає на середину й вітає партнера, що стоїть праворуч. Потім йде за годинниковою стрілкою й по черзі вітає всіх учасників групи. Кожного разу учасник має вітати свого візаві новим жестом. При цьому він називає своє ім'я.

У другому раунді в коло вступає інший учасник, що стоїть праворуч від першого й так далі.



**Обговорення.** Які висновки Ви зробили? Наскільки легко Вам вдалося виконати цю вправу?

### Тема. Тренінг конструктивного вирішення конфліктів

#### **Завдання тренінгу:**

1. Формування вмінь щодо об'єктивного оцінювання своїх дій і вчинків та дій опонентів;
2. Відпрацьовування навичок виходу з конфлікту та його конструктивного вирішення;
3. Формування практичних умінь щодо регуляції та відображення емоцій у конфлікті;
4. Розвиток умінь усвідомлювати та ідентифікувати власні стратегії і стратегії опонента.

### Вправа «Суб'єктивні та об'єктивні причини вирішення конфлікту»

**Мета:** формування навичок суб'єктивного трактування конфліктної ситуації, інтерпретація власної точки зору.

**Рекомендації до виконання.** Учасники тренінгу поділяються на дві групи. Члени першої групи моделюють дії учасників конфліктної ситуації. При цьому за кожним членом групи закріплюється учасник іншої групи, завданням якого є вербалізація почуттів, стану, думок того, кого він дублює. Репліка учасника конфліктної ситуації супроводжується паузою, під час якої «дублер» висловлює почуття та повідомляє про мотиви поведінки даного учасника. Виконавці ролей знаходять спосіб вирішення конфлікту, а згодом обидві групи аналізують його ефективність.



**Обговорення.** Ваші враження від спільної роботи? Що Ви думаєте про оцінку Вашої ролі у вирішенні конфлікту.

### Вправа «Конфліктна ситуація за присутності свідка»

**Мета:** відпрацювання навичок розуміння себе, інших людей, а також взаємин між людьми в конфліктній ситуації.

**Рекомендації до виконання.** Учасники тренінгу розподіляються на підгрупи (по 3 особи). Один із членів підгрупи виконує роль «спостерігача-контролера», завданням якого є спостереження за черговістю виступів, за тим, щоб той, хто слухає, підтримував висловлювання.

Двоє інших членів підгрупи вирішують, яку з альтернативних позицій вони посідають. Розпочинається суперечка на обрану ними тему з дотриманням тритактної схеми ведення діалогу. Слід обов'язково застерегти учасників від спроб продовжувати або розвивати думку співрозмовника, приписуючи йому не його слова. Під час виконання вправи учасники міняються ролями, тобто роль «спостерігача-контролера» по черзі виконують усі члені підгрупи.



**Обговорення.** Хто з партнерів не зрозумів іншого: той, хто говорив, чи той, хто слухав? Кому із учасників не вдалось зрозуміти іншого?

### Вправа «Моя конфліктологічна позиція»

**Мета:** стимулювання внутрішніх ресурсів, розвиток інтересу до самопізнання, впевненості в своїх можливостях, виявлення шляхів подальшого професійного розвитку.

**Рекомендації до виконання.** У верхній частині аркуша паперу пишеться своє ім'я. Нижче вказується все, в чому виявляється «конфліктологічна позиція». Аркуш ділиться вертикальною лінією на дві частини. Ліва частина позначається знаком «+», права – знаком «–». У частині з позначкою «+» перелічується все, що сприяє вияву та стійкості власної конфліктологічної позиції, розвитку творчості, під позначкою «–» те, що заважає її вияву та гальмує її прояв.

Пропонується поміркувати й написати, що саме необхідно зробити для подолання всіх перелічених «перешкод».



**Обговорення.** Ваші враження від вправи? Що може бути «перешкодами» для формування власної конфліктологічної позиції?

### Гра «Стратегії конфліктної поведінки»

**Мета:** формування вміння використовувати стратегії конфліктної поведінки в різноманітних ситуаціях професійної діяльності, виявляти доцільність їх застосування в тому чи іншому випадку.

**Рекомендації до виконання.** Учасники гри ознайомлюються з інформацією, що дії людини в конфліктній ситуації часто є подібними до поведінки тварин:

- перша стратегія – «черепашка» – людям цього типу притаманне бажання сховатися від проблем під «панцир». Це представники позитивного консерватизму, у спокійній ситуації вони підтримують колег, але в складній ситуації можуть підвести;

- друга стратегія – «акула» – головним для людей цього типу є досягнення мети та виконання виробничих завдань. Їх не хвилює ставлення колег («Ваша любов мені ні до чого»). «Акули» є важливими для колективу, оскільки, рухаючись до власної мети, вони можуть вивести колектив зі складної ситуації;

- третя стратегія – «ведмежа» – люди цього типу намагаються згладжувати гострі кути для того, щоб у колективі були дружні стосунки. Знаючи турботи й інтереси кожного, вони вчасно підтримують у важку хвилину. Але при цьому вони можуть повністю забути кінцеву мету своєї діяльності, тому що для них найбільш важливим виявляються людські стосунки;

- четверта стратегія – «лисиця» – представники цього типу завжди прагнуть досягти компромісу. Вони не просто хочуть, щоб усім було добре, але стають активними учасниками будь-якої діяльності, іноді навіть через хитрощі та обман, намагаючись досягти мети;

- п'ята стратегія – «сова» – представники цього типу ніколи не будуть уникати складних ситуацій, проте вони можуть пожертвувати добрими стосунками заради обраної мети. Вони обирають стратегію чесної й відкритої боротьби.

Учасникам пропонується кілька конфліктологічних ситуацій, розвиток яких вони розігрують в парах. Розподіл ролей можна вести за бажанням – хто з ким хоче бути разом у грі. Далі пропонується продемонструвати стратегії конфліктної поведінки в різноманітних ситуаціях професійної діяльності.



**Обговорення.** Які Ваші враження від роботи Вашої групи та колег з інших груп? Який досвід Ви отримали у ході гри?

### Гра «Скептики й оптимісти»

**Мета:** набуття навичок об'єктивного аналізу конфліктологічної ситуації.

**Рекомендації до виконання.** На початку гри ведучий читає певне твердження, пов'язане з конфліктом, обґрунтовуючи його. Слово надається іншому гравцеві, завданням якого є повторення заключної частини фрази ведучого й її спростування, знаходження негативних сторін. Наступний учасник повторює кінець фрази попереднього гравця, але, акцентуючи на її позитивних сторонах. Завершення діалогу, в якому чергуються твердження, передбачає опис «плюсів» та «мінусів» конфлікту.



**Обговорення.** Чи допоможе отриманий Вами ігровий досвід у професійній діяльності? Розкажіть, що Ви відчували і думали у ході гри?





### РОЗДІЛ III

#### ФОРУМ-ТЕАТР – МЕТОД ВИРІШЕННЯ КОНФЛІКТУ

Форум-театр є формою діалогу між людьми, які не розуміють один одного. Методика проведення форум-театрів розроблена Августо Боалем (Бразилія) у 60-х роках XX століття. Метод форум-театру використовується для визначення найбільш поширених, болючих проблем та допомагає вирішувати конфліктні ситуації мирним шляхом.

Суть методики форуму-театру – це пошук в рамках запропонованого спектаклю шляхів запобігання потрапляння людини в конфліктні ситуації і моделювання можливих шляхів виходу з них.

Проведення форуму-театру передбачає перетворення реальної дійсності в художню, варіативне розкриття образу, соціально-художнє оброблення життєвого матеріалу, особливу організацію поведінки й дії особистості в умовах конфлікту.

#### ТЕМА. ФОРУМ-ТЕАТР ЯК МЕТОД ТЕАТРАЛІЗОВАНОГО РОЗКРИТТЯ ТА ОБГОВОРЕННЯ КОНФЛІКТУ

##### ***Завдання. Підготовка і організація форум-театру***

***Мета:*** набуття навичок з підготовки і організації форум-театру.

***Рекомендації до виконання.*** Група ознайомлюється з функціями ролей у форум-театрі:

- організатор виконує в колективі адміністративну та контрольну-дисциплінарну функції;
- гармонізатор – комунікативно-регулюючу функцію та функцію соціалізації;
- ерудит – інформаційну та навчальну функції;

- генерувач ідей, сценарист – креативну, прогностичну та стратегічну функції;
- експерт – експертно-консультуючу та аналітично-критичну функції;
- дипломат – функцію зовнішнього представництва;
- оформлювач – виконавчу функцію (технічне, музичне, художнє забезпечення вистави);
- актор – виконавчу функцію (практична реалізація сценарію, виконання ролі);
- джокер – організуючу та стимулюючу функції.

Учасники розподіляються по групах і здійснюють підготовку форум-театру з вибору конфліктологічної проблеми, що вимагає вирішення. Вибір конфліктологічної проблеми здійснюється шляхом пошуку інформації шляхом: аудиту власної знаннєвої бази інформації (файлів, книг, аудіо та відеоматеріалів); участі у різних електронних спільнотах; відвідування магазинів, у тому числі пошук в Інтернет-магазинах; аналізу реальних конфліктологічних історій. Здійснюється аналіз й оброблення одержаної інформації, її інтерпретація відповідно до цілей роботи та особливостей аудиторії.

Наступним кроком є розроблення сценарію за етапами: пошук оригінального сценарно-режисерського ходу; написання сценарію, спираючись на правила композиції; художнє оформлення вистави, костюмів; музичне оформлення вистави; підбір акторів відповідно до задуму; розмірковування над засобами активації уваги глядача; проведення репетиційного періоду.

Підсумком виконання завдання є демонстрація сценарію кожною групою та проведення дискусії щодо його оригінальності, відповідності проблемі, доцільності при вирішенні конфліктологічної проблеми.



**Обговорення.** Які враження від роботи Вашої групи? Які запитання виникли у Вас після презентації сценарію форум-театру?

## **Завдання. Постановка форум-театру**

**Мета:** опанування методу театралізованого розкриття і вирішення конфліктологічної проблеми, використовуючи власний досвід та досвід інших людей.

**Рекомендації до виконання.** На основі розробленого сценарію відбувається постановка форум-театру. Спектакль, як правило, продовжується 10–20 хвилин, «актори» розігрують 4-6 мізансцен, які закінчуються стоп-кадром. Таким чином, кінець вистави залишається відкритим, й тому глядачам пропонують передбачити результат подій. Джокер залучає аудиторію до обговорення проблеми, висловлювання почуттів та вражень. Відбувається дискусія у монологічній та діалогічній формах.

На етапі форуму глядачі виконують ролі акторів з метою розроблення оптимального варіанту вирішення конфліктної ситуації. Через гру і власні емоційні переживання досягається максимальний психопрофілактичний ефект. Тривалість етапу форуму залежить від того, наскільки винахідливі й креативні рішення проблеми запропонують учасники.

Етап профілактичної інформації передбачає висловлювання думок третьою стороною. Нею зазвичай виступає певний експерт (запрошений фахівець або з числа учасників). При цьому він може виконувати різні ролі.

На етапі зворотного зв'язку відбувається обговорення вистави глядачами, обмін враженнями та переживаннями, висловлювання про зміну ставлення до проблеми, що висвітлювалася в спектаклі. Також на цьому етапі акцентується увага на успішних або неуспішних діях акторів, «відкриттях» глядачів, які допоможуть їм у вирішенні конфліктів у реальному житті.



**Обговорення.** Як можна використати досвід учасників форум-театру у вирішенні конфліктологічної проблеми? Чим корисна для Вас участь у форум-театрі?



## РОЗДІЛ IV ДІАГНОСТИЧНІ МЕТОДИКИ

Основою діагностичних методик вивчення якісних й кількісних характеристик сформованості конфліктологічної компетентності майбутніх фахівців з реклами і зв'язків з громадськістю є комплекс принципів діагностування, заходів та досліджень, спрямованих на вивчення теорії і методів організації зазначеного процесу. Процес діагностики має дослідницький, пошуковий та пізнавальний характер.

### Метод проективного малюнку із використанням діагностики міжособистісних відносин (за Т. Лірі) \*

**Мета:** визначення здатності студентів уявляти конфлікт; з'ясування їх ставлення до конфлікту за допомогою методу проективного малюнку.

**Рекомендації до виконання.** Пропонується перелік ознак чи рис, за допомогою яких можна описати психологічний портрет кожної людини. Дається завдання вибрати з цього переліку ті, які можна віднести до себе, обвести їх у реєстраційному бланку (умова виконання завдання – бути щирими і якомога об'єктивнішими).

1. Здатний до співробітництва, взаємодопомоги.	65. Безініціативний.
2. Упевнений у собі.	66. Здатний бути суворим.
3. Має повагу до інших.	67. Делікатний.
4. Не терпить, щоб ним керували.	68. Усім симпатизує.
5. Відвертий, щирий.	69. Тямущий, практичний.
6. Часто скаржиться.	70. Сповнений надмірного співчуття.
7. Часто користується допомогою інших.	71. Уважний і ласкавий.
8. Шукає схвалення.	72. Хитрий, обачливий.
	73. Цінує думку оточення.

<p>9. Довірливий і намагається радувати інших.</p> <p>10. Любить відповідальність.</p> <p>11. Справляє враження значущості.</p> <p>12. Має почуття гідності.</p> <p>13. Підбадьорливий.</p> <p>14. Вдячний.</p> <p>15. Злий, жорстокий.</p> <p>16. Хвалькуватий.</p> <p>17. Корисливий.</p> <p>18. Здатен визнати свою неправоту.</p> <p>19. Деспотичний.</p> <p>20. Вміє наполягати на своєму.</p> <p>21. Великодушний, поблажливий до недоліків.</p> <p>22. Начальницько-владний.</p> <p>23. Намагається опікувати.</p> <p>24. Здатен викликати захоплення.</p> <p>25. Надає можливість іншим приймати рішення.</p> <p>26. Усе пробачає.</p> <p>27. Лагідний.</p> <p>28. Може проявити байдужість.</p> <p>29. Безкорисливий.</p> <p>30. Любить давати поради.</p> <p>31. Залежний, несамотійний.</p> <p>32. Самовпевнений, наполегливий.</p> <p>33. Очікує захоплення собою від кожного.</p> <p>34. Часто сумує.</p> <p>35. На нього важко справити враження.</p> <p>36. Товариський, поступливий.</p> <p>37. Відвертий, прямий.</p> <p>38. Озлоблений.</p> <p>39. Любить підкорятися.</p> <p>40. Розпоряджається іншими.</p> <p>41. Критичний до себе.</p> <p>42. Щедрий.</p> <p>43. Завжди люб'язний у спілкуванні.</p>	<p>74. Гордовитий і самовдоволений.</p> <p>75. Надміру довірливий.</p> <p>76. Готовий довіритися кожному.</p> <p>77. Легко соромиться.</p> <p>78. Незалежний.</p> <p>79. Егоїстичний.</p> <p>80. Ніжний, м'якосердий.</p> <p>81. Легко піддається впливу інших.</p> <p>82. Поважний.</p> <p>82. Справляє потрібне враження на оточення.</p> <p>83. Добросердечний.</p> <p>84. Охоче приймає поради.</p> <p>85. Має талант керівника.</p> <p>86. Легко потрапляє в халепу.</p> <p>87. Довго пам'ятає образи.</p> <p>88. Легко піддається впливу друзів.</p> <p>89. Сповнений духу суперечності.</p> <p>90. Псує людей надмірною добротою.</p> <p>91. Занадто поблажливий до оточення.</p> <p>92. Пихатий.</p> <p>93. Прагне завоювати прихильність кожного.</p> <p>94. Легко захоплюється, схильний до наслідування.</p> <p>95. Безініціативний.</p> <p>96. Здатний бути суворим.</p> <p>97. Делікатний.</p> <p>98. Усім симпатизує.</p> <p>99. Тямуций, практичний.</p> <p>100. Сповнений надмірного співчуття.</p> <p>101. Уважний і ласкавий.</p> <p>102. Хитрий, обачливий.</p> <p>103. Цінує думку оточення.</p>
---	--

<p>44. Поступливий.</p> <p>45. Сором'язливий.</p> <p>46. Любить турбуватися про інших.</p> <p>47. Думає тільки про себе.</p> <p>48. Легко погоджується з іншими.</p> <p>49. Відгукується, коли просять допомоги.</p> <p>50. Вміє розпоряджатися, наказувати.</p> <p>51. Часто розчаровується.</p> <p>52. Невблаганний, але неупереджений.</p> <p>53. Часто сердиться.</p> <p>54. Критичний до інших.</p> <p>55. Завжди дружелюбний.</p> <p>56. Сноб (судить людей за рангом і достатком, а не за особистими якостями).</p> <p>57. Іноді недовірливий.</p> <p>58. Дуже шанує авторитети.</p> <p>59. Ревнивий.</p> <p>60. Любить «поплакатися».</p> <p>61. Несміливий.</p> <p>62. Образливий, прискіпливий.</p> <p>63. Часто недружелюбний.</p> <p>64. Владний.</p>	<p>104. Гордовитий і самовдоволений.</p> <p>105. Надміру довірливий.</p> <p>106. Готовий довіритися кожному.</p> <p>107. Легко соромиться.</p> <p>108. Незалежний.</p> <p>109. Егоїстичний.</p> <p>110. Ніжний, м'якосердний.</p> <p>111. Легко піддається впливу інших.</p> <p>112. Поважний.</p> <p>113. Справляє потрібне враження на оточення.</p> <p>114. Добросердечний.</p> <p>115. Охоче приймає поради.</p> <p>116. Має талант керівника.</p> <p>117. Легко потрапляє в халепу.</p> <p>118. Довго пам'ятає образи.</p> <p>119. Легко піддається впливу друзів.</p> <p>120. Сповнений духу суперечності.</p> <p>121. Псує людей надмірною добротою.</p> <p>122. Занадто поблажливий до оточення.</p> <p>123. Пихатий.</p> <p>124. Прагне завоювати прихильність кожного.</p> <p>125. Легко захоплюється, схильний до наслідування.</p>
---	--

Проводиться оброблення результатів, метою якого є отримання індексів восьми характерологічних тенденцій та обрахунків на їхній основі показників двох основних тенденцій: домінування та дружелюбності. Результати дослідження обробляються за принципом: спочатку підраховують у балах індекси кожної тенденції за допомогою наведеного ключа, результати заносяться до таблиці, а потім, за

спеціальною формулою, визначається показник домінування і дружелюбності.

Формули для обрахунку показників основних тенденцій складаються з восьми характерологічних тенденцій, позначених римськими цифрами.

$$\text{Домінування} = I - V + 0,7 \times (VIII + II - IV - VI).$$

$$\text{Дружелюбність} = VII - III + 0,7 \times (VIII - II - IV + VI).$$

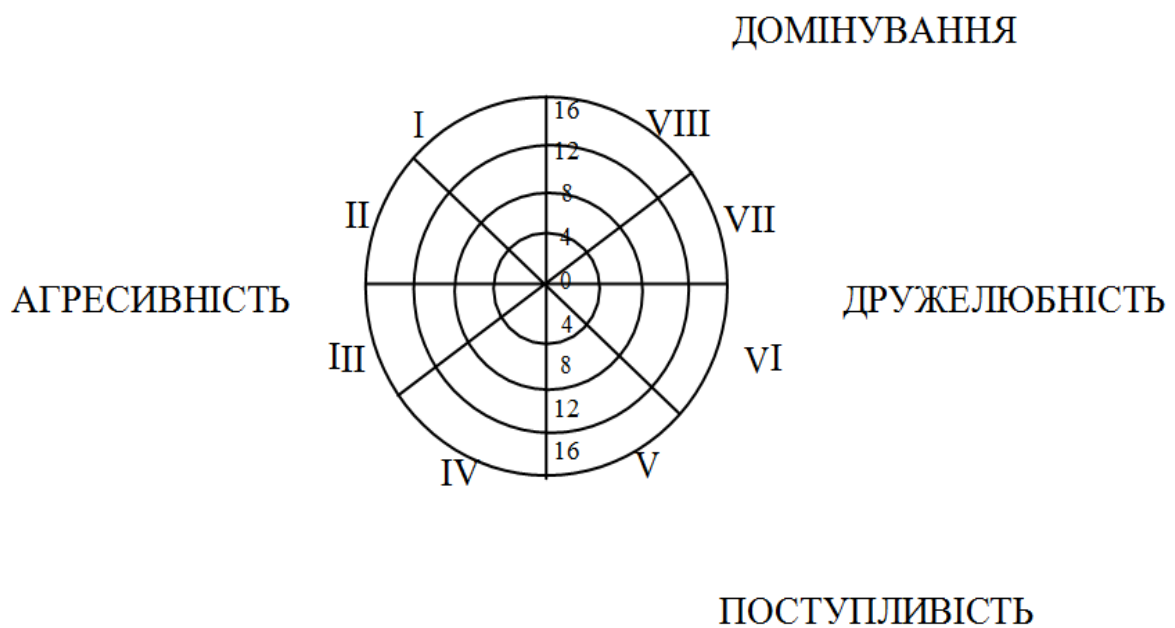
Ключ

Номери тенденцій	Номери з переліку рис
I	3, 10, 11, 19, 20, 22, 24, 30, 33, 40, 50, 64, 83, 86, 105, 113
II	2, 12, 16, 28, 32, 47, 56, 69, 72, 74, 78, 79, 93, 104, 118, 123
III	5, 15, 17, 37, 52, 53, 54, 63, 66, 99, 106, 108, 115, 116, 120
IV	4, 6, 34, 35, 38, 51, 57, 59, 60, 62, 88, 89, 90, 114, 119, 122
V	18, 27, 41, 44, 45, 48, 61, 65, 77, 96, 100, 101, 112, 117, 125
VI	7, 8, 9, 14, 25, 31, 39, 58, 75, 82, 85, 87, 95, 110, 111, 121
VII	1, 36, 43, 55, 68, 71, 73, 76, 81, 84, 94, 97, 102, 107, 109, 124
VIII	13, 21, 23, 26, 29, 42, 46, 49, 67, 70, 80, 91, 92, 98, 103

Здійснюється аналіз результатів. Спочатку аналізуються показники кожної з восьми характерологічних тенденцій, встановлюються найбільш і найменш виражені тенденції в характері досліджуваного. Мінімальне значення тенденції – 0, максимальне – 16. Отримані бали переносяться на дискограму (рис. 1.), при цьому відстань від центру відповідає кількості балів у даному октанті. Кінці векторів з'єднуються і утворюють особистісний профіль. Схема Т. Лірі заснована на припущенні, що чим ближче результати досліджуваного до центра кола, тим сильніший взаємозв'язок цих двох змінних.

Кожна характерологічна тенденція має три ступені вираженості. Усі ступені наведено в розшифровці послідовно. Перший ступінь є адаптивним варіантом риси характеру, що проявляється стосовно інших людей (величини індексів – від 1 до 5 балів). Другий ступінь – проміжний варіант (величини індексів – від 6 до 10 балів). Третій ступінь – показник дезадаптивності тенденції характеру (від екстремальної поведінки до патології) (величини індексів – більше 10 балів). У цілому можна вважати, що чим більше величина індексу, тим вагоміша відповідна характерологічна тенденція.

Рисунок 1.



*Перша тенденція (I) – домінування – владність – деспотичність.* Відображає лідерські якості, прагнення до домінування, до незалежності, здатність брати на себе відповідальність.

*Друга тенденція (II) – впевненість у собі – самовпевненість – самозакоханість.* Відображає впевненість у собі, незалежність і діловитість, у крайньому прояві – егоїстичність і черствість.

*Третя тенденція (III) – вимогливість – непримиренність – жорсткість.* Дозволяє оцінити такі якості, як дратівливість, критичність, нетерпимість до помилок партнера. Крайній прояв цієї тенденції виражається у насмішкватості та у в'їдливості.

*Четверта тенденція (IV) – скептицизм – упертість – негативізм.* Характеризує недовіру, підозру, ревнивість, образу чи злопам'ятність.



*П'ята тенденція (V) – поступливість – лагідність – пасивне підкорення. Дозволяє оцінити критичність до себе, скромність, несміливість, сором'язливість.*

*Шоста тенденція (VI) – довірливість – слухняність – залежність. Оцінює такі якості, як повага до інших, вдячність, прагнення приносити радість партнерам.*

*Сьома тенденція (VII) – добросердечність – несамотійність – надмірний конформізм. Характеризує здатність до взаємодопомоги, до спілкування, доброзичливості, уважності.*

*Восьма тенденція (VIII) – готовність прийти на допомогу – безкорисливість – жертвовність. Відображає делікатність, ніжність, прагнення піклуватися про близьких, а також терпимість до недоліків і вміння пробачати.*

Студентам пропонується намалювати образ конфлікту та згодом обговорити його в групі, пояснити власну інтерпретацію конфлікту.

\* Корнер А. Ф (2000) *Проективная психология*. М.: Апрель Пресс, Изд-во ЭКСМО-Пресс.

### Проективний тест «Ділові ситуації» \*

Представлені 12 коротких діалогів між двома учасниками. Те, що говорить один з них, написано, слова іншого учасника пропущені. Пропонується уявити, що відповідатиме учасник в цій ситуації та записати найпершу відповідь, яка спаде на думку, у порожній частині таблиці під відповідним номером. Працювати швидко.

#### Серія I

##### Підлеглий – начальник

1.

У мене в групі 10 працівників й лише два комп'ютери. Як я можу організувати роботу людей у цих умовах?	
--	--

2. 

<p><i>У мене й так дуже велике навантаження. А Ви даєте мені ще одне додаткове завдання. Кожного дня я пізно повертаюся додому.</i></p>	
---	--
  
3. 

<p><i>Це безглузде завдання. Все, що Ви змушуєте нас робити, нудне та нецікаве.</i></p>	
---	--
  
4. 

<p><i>Ваше ставлення до нас, ваших підлеглих, нерівноцінне. Навіщо Ви пропагуєте фаворитизм у нашій компанії?</i></p>	
---	--

## *Серія II*

### *а) Колега – колега*

1. 

<p><i>Вчора на зборах колективу Ви критикували нашу колегу, а вона потім дуже погано себе почувала, ледь не захворіла.</i></p>	
--	--
  
2. 

<p><i>Ти мені невчасно повернув мої матеріали, тому я не встиг закінчити проект у визначений термін.</i></p>	
--	--

### *б) Клієнт (замовник) – фахівець з реклами та зв'язків з громадськістю*

3.

*Я купив обладнання, яке Ви рекламували. Але коли випробував його, то зрозумів, що воно мене не влаштовує. Я витратив багато грошей. Куди мені тепер його подіти?*

4.

*Концепція, яку Ви розробили, не підходить для нашої компанії. Ви бріф читали? А Ви взагалі працювали над такими великими проектами?*

### **Серія III**

**Начальник (керівник PR-відділу) – підлеглий**

1.

*Ви запізнилися на зустріч з дуже важливим клієнтом. Це погіршить репутацію нашої компанії.*

2.

*Ви надто пізно подали звіт.  
Ви підвели весь колектив.*

3.

*Прес-реліз, який Ви написали для ЗМІ, містить багато помилок. Деяка інформація в ньому недостовірна.*

4.

*У мене склалося враження, що за весь час роботи в нашій компанії Ви нічого не змінили в своїй діяльності, не прагнете до професійного вдосконалення.*

Інтерпретація результатів тесту полягає у класифікації відповідей опитаних згідно з представленою типологією. Індивідуальні оцінки підсумовуються, визначається тип і напрям емоційних реакцій людини.

1. Спрямованість на вирішення конфлікту з фіксацією на перешкоді:

а) підкреслення наявності перешкоди, відмова від вирішення проблеми («Шкода», «От так невдача»);

б) фруструюча ситуація інтерпретується як сприятливо-вигідно-корисна, яка приносить задоволення або заслуговує покарання («У мене теж немає бажання з вами працювати»);

в) труднощі фруструючої ситуації не помічаються або зводяться до повного її заперечення («Нічого страшного»).

2. Спрямованість на вирішення конфлікту з фіксацією на захисті власної особистості:

а) ворожість проти кого-небудь в оточенні, звинувачення, докори, саркастичні атаки («А я тут при чому? Це ви винні»);

б) заперечення власної провини, відповідальності за вчинок («Я ніколи не обіцяю того, що зробити не зможу», «Потрібно було дати завдання комусь іншому»);

в) прийняття на себе провини за те, що трапилося; визнання власної провини та заперечення відповідальності, посиляючись на пом'якшувальні обставини («Пробачте», «Я дійсно винен у тому, що сталося», «Я хворів, не зміг вчасно все зробити»);

г) намагання уникнути осуду та покарання, оскільки ситуація розглядається як неминуча («Що ж, на помилках вчаться»).

3. Спрямованість на вирішення конфлікту з пошуком конкретного виходу із скрутною ситуації:

а) вимоги та очікування від кого-небудь вирішення фруструючої ситуації («Це ви повинні вирішити це питання»);

б) намагання вирішити проблему власноруч («Я беру на себе відповідальність за виправлення цієї ситуації»);

в) очікування, сподівання, що природний хід подій вирішить проблему або взаєморозуміння й взаємопоступливість усунуть фруструючу ситуацію («Давайте спокійно поговоримо, поміркуємо»).

\* Тарабрина Н. В. (2000) *Модифицированный тест Розенцвейга*. И. Б. Дерманова (Ред.). Москва: СПб.

## Тест опису поведінки в конфліктній ситуації (за К. Томасом)\*

**Мета:** визначення переважного способу поведінки людини в конфліктних ситуаціях.

**Рекомендації до виконання.** На ранніх етапах вивчення конфліктів широко використовувався термін «вирішення конфліктів», сутність якого полягає в тому, що конфлікт можна і необхідно розв'язувати або елімінувати. Метою вирішення конфліктів є деякий ідеальний безконфліктний стан, де люди працюють в повній гармонії.

Останнім часом ставлення фахівців до цього аспекту дослідження конфліктів істотно змінилося. Це викликано, на думку К. Томаса, двома обставинами: усвідомленням марності зусиль з повної елімінації конфліктів, а також підтвердженням наявності позитивних функцій конфліктів. Акцент повинен бути перенесений з елімінування конфліктів на управління ними. Автор вважає за потрібне сконцентрувати увагу на таких аспектах зміни конфліктів: які форми поведінки в конфліктних ситуаціях характерні для людей; які з них є більш продуктивними або деструктивними; яким чином можна стимулювати продуктивну поведінку.

Для опису типів поведінки людей в конфліктних ситуаціях К. Томас запропонував двовимірну модель регулювання конфліктів, основними вимірами в якій є кооперація (пов'язана з увагою людини до інтересів інших людей, залучених до конфлікту) і наполегливість (для якої характерний акцент на захисті власних інтересів). Відповідно цим двом вимірам, автор виділяє наступні способи регулювання конфліктів:

- 1) змагання (конкуренція) як прагнення досягти своїх інтересів на шкоду іншому;
- 2) пристосування – на противагу суперництву, принесення в жертву власних інтересів заради іншого;
- 3) компроміс;
- 4) уникнення – відсутність як прагнення до кооперації, так і тенденції до досягнення власних цілей;
- 5) співпраця, коли учасники ситуації приходять до альтернативи, що повністю задовольняє інтереси обох сторін.

При уникненні конфлікту жодна з сторін не досягає успіху. При таких формах поведінки, як конкуренція, пристосування і компроміс, або один з учасників виявляється у виграші, а інший програє, або вони обидва програють, оскільки йдуть на компромісні поступки. І тільки в ситуації співпраці обидві сторони виявляються у виграші. В опитувальнику з виявлення типових форм поведінки К. Томас описує кожний з п'яти наведених можливих варіантів 12 судженнями про поведінку індивіда в конфліктній ситуації. У різних поєднаннях вони згруповані в 30 пар. Тест можна використати в груповому варіанті, як в поєднанні з іншими тестами, так і окремо.

Пропонується у кожній з поданих пар вибрати те судження, яке є найбільш типовим для вашої поведінки. Відведений час — не більш 15-20 хвилин.

*Типова карта методики.*

1. А. Іноді я надаю можливість іншим взяти на себе відповідальність за вирішення спірного питання.  
Б. Замість того, щоб обговорювати те, в чому ми розходимося, я стараюся звернути увагу на те, з чим ми обидва не згодні.
2. А. Я стараюся знайти компромісне рішення.  
Б. Я намагаюся улагодити справу з урахуванням інтересів іншого і моїх власних.
3. А. Зазвичай я настійливо прагну добитися свого.  
Б. Я стараюся заспокоїти іншого і, головним чином, зберегти наші відносини.
4. А. Я намагаюся знайти компромісне рішення.  
Б. Іноді я жертвую своїми власними інтересами заради інтересів іншої людини.
5. А. Улагоджуючи спірну ситуацію, я весь час стараюся знайти підтримку у іншого.  
Б. Я намагаюся зробити все, щоб уникнути напруженості, від якої немає ніякої користі.
6. А. Я намагаюся уникнути виникнення прикросів для себе.  
Б. Я намагаюся добитися свого.
7. А. Я намагаюся відкласти розв'язання спірного питання для того, щоб згодом вирішити його остаточно.  
Б. Я вважаю за необхідне в чомусь поступитися, щоб

домогтися іншого.

8. А. Зазвичай я наполегливо прагну домогтися свого.

Б. Я насамперед стараюся ясно визначити те, в чому полягають всі порушені інтереси і питання.

9. А. Думаю, що не завжди варто хвилюватися через якісь розбіжності, що виникають.

Б. Я роблю зусилля, щоб домогтися свого.

10. А. Я твердо прагну досягнути свого.

Б. Я намагаюся знайти компромісне рішення.

11. А. Я насамперед стараюся ясно визначити те, в чому полягають всі порушені інтереси і питання.

Б. Я стараюся заспокоїти іншого, і головним чином, зберегти наші відносини.

12. А. Часто я намагаюся не займати позицію, яка може викликати суперечки.

Б. Я даю можливість іншому в чомусь залишитися при своїй думці, якщо він також іде мені назустріч.

13. А. Я пропоную середню позицію.

Б. Я наполягаю, щоб було зроблено по-моєму.

14. А. Я повідомляю іншому свою точку зору і питаю про його погляди.

Б. Я намагаюся показати іншому логіку і перевагу моїх поглядів.

15. А. Я стараюся заспокоїти іншого, і головним чином, зберегти наші відносини.

Б. Я стараюся зробити все необхідне, щоб уникнути напруженості.

16. А. Я стараюся не зачепити почуттів іншого.

Б. Я намагаюся переконати іншого в перевагах моєї позиції.

17. А. Зазвичай я наполегливо стараюся домогтися свого.

Б. Я стараюся зробити все, щоб уникнути напруженості, від якої немає ніякої користі.

18. А. Якщо це зробить іншого щасливим, я дам йому можливість наполягти на своєму.

Б. Я даю можливість іншому в чомусь залишитися при своїй думці, якщо він також іде мені назустріч.

19. А. Я насамперед, стараюся ясно визначити те, в чому

полягають всі порушені інтереси і спірні питання.

Б. Я стараюся відкласти розв'язання спірного питання для того, щоб згодом вирішити його остаточно.

20. А. Я намагаюся негайно подолати наші розбіжності.

Б. Я стараюся знайти найкраще поєднання виграшів і втрат для нас обох.

21. А. Ведучи переговори, я стараюся бути уважним до бажань іншого.

Б. Я завжди схильюся до прямого обговорення проблеми.

22. А. Я намагаюся знайти позицію, яка знаходиться посередині між моєю позицією і точкою зору іншої людини.

Б. Я відстоюю свої бажання.

23. А. Як правило, я заклопотаний тим, щоб задовольнити бажання кожного з нас.

Б. Іноді я надаю можливість іншим взяти на себе відповідальність за розв'язання спірного питання.

24. А. Якщо позиція іншого здається йому дуже важливою, я постараюся піти назустріч його бажанням.

Б. Я стараюся переконати іншого прийти до компромісу.

25. А. Я намагаюся показати іншому логіку і перевагу моїх поглядів.

Б. Ведучи переговори, я стараюся бути уважним до бажань іншого.

26. А. Я пропоную середню позицію.

Б. Я майже завжди заклопотаний тим, щоб задовольнити бажання кожного з нас.

27. А. Часто уникаю займати позицію, яка може викликати суперечки.

Б. Якщо це зробить іншого щасливим, я дам йому можливість наполягти на своєму.

28. А. Зазвичай я настійно прагну добитися свого.

Б. Улагоджуючи ситуацію, я зазвичай стараюся знайти підтримку у іншого.

29. А. Я пропоную середню позицію.

Б. Думаю, що не завжди варто хвилюватися через якісь розбіжності, що виникають.

30. А. Я стараюся не зачепити почуттів іншого.



Б. Я завжди займаю таку позицію в спірному питанні, щоб ми спільно з іншою зацікавленою людиною могли досягти успіху.

Здійснюється оброблення даних.

Питання	Суперництво	Співпраця	Компроміс	Уникнення	Пристосування
1				А	Б
2		Б	А		
3	А				Б
4			А		Б
5		А		Б	
6	Б			А	
7			Б	А	
8	А	Б			
9	Б			А	
10	А		Б		
11		А			Б
12			Б	А	
13	Б		А		
14	Б	А			
15				Б	А
16	Б				А
17	А			Б	
18			Б		А
19		А		Б	
20		А	Б		
21		Б			А
22	Б		А		
23		А		Б	
24			Б		А
25	А				Б
26		Б	А		
27				А	Б
28	А	Б			
29			А	Б	
30		Б			А

Інтерпретація результатів тесту: кількість балів, набраних випробуванням за кожною шкалою, дає уявлення про вираженість у нього тенденції до прояву відповідних форм поведінки в конфліктних ситуаціях.

\* Мілютіна К. (2007) *Технологія попередження конфліктів*. К.: Главник.

### Шкала соціального самоконтролю (за М. Снайдером)\*

Шкала представляє собою опитувальник, призначений для вимірювання «соціального самоконтролю» (англ. – self-monitoring) – особистісної характеристики, спрямованої на досягнення соціальної пристосованості.

**Рекомендації до виконання.** Пропонуються твердження, що стосуються реакцій на різні життєві ситуації. Якщо твердження правильне або майже правильне по відношенню до Вас, відзначте це навпроти відповідного затвердження.

1. Мені важко імітувати поведінку інших людей.
2. Моя поведінка зазвичай є вираженням моїх справжніх почуттів.
3. На вечірках або зборах я не намагаюся робити або говорити те, що подобається іншим.
4. Я можу відстоювати тільки ті ідеї, в які вірю.
5. Я можу вимовити експромтом навіть про ті речі, про які я майже нічого не знаю.
6. Мені здається, я прикидаюся, щоб розважити людей або справити на них враження.
7. Коли я не знаю, як себе вести в деяких ситуаціях, я дивлюся, як роблять інші.
8. Ймовірно, я міг би стати хорошим актором.
9. Я рідко потребую ради друзів, щоб вибрати фільм, книгу або музику.
10. Іноді з боку здається, що я відчуваю глибші емоції, ніж є насправді.

11. Я більше сміюся, коли дивлюся комедію до компанії, ніж коли перебуваю один.

12. У групі людей я рідко є центром уваги.

13. У різних ситуаціях і з різними людьми я поступаю як абсолютно різні особи.

14. У мене не дуже виходить змушувати інших людей любити мене.

15. Навіть якщо я незадоволений собою, я часто роблю вигляд, що прекрасно проводжу час.

16. Я не завжди буваю таким, яким здаюся.

17. Я не став би міняти свою думку (або манеру поведінки) для того, щоб доставити комусь задоволення.

18. Я вважаюся людиною, що вносить пожвавлення в компанію.

19. Щоб жити із оточуючими і подобатися їм, я схильний бути таким, яким мене хочуть бачити.

20. Мені ніколи не вдавалися такі ігри, як шаради, імпровізовані вистави.

21. Мені важко змінити свою поведінку, щоб пристосуватися до різних людей і різних ситуацій.

22. На вечірках я надаю іншим право жартувати і розповідати історії.

23. У компанії я відчуваю себе трохи скуто і не можу показати все, на що я здатний.

24. Я можу дивитися людині прямо в очі і говорити неправду з чесним обличчям (якщо це потрібно для справи).

25. Я можу обманювати людей, демонструючи дружнє ставлення до них, в той час, як насправді вони мені не подобаються.

Інтерпретація результатів: частина пунктів інтерпретується в прямих значеннях, частина – в зворотних. За шкалою підраховується один загальний бал, який може бути переведений у стандартні оцінки. Підрахунок «сирих» балів:

- у прямих значеннях: 5, 6, 7, 8, 10, 11, 13, 15, 16, 18, 19, 24, 25;
- у зворотних значеннях: 1, 2, 3, 4, 9, 12, 14, 17, 20, 21, 22, 23.

Здійснюється оброблення даних.

Підсумковий бал по тесту	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25
Стандартна оцінка	1	1	1	1	2	3	3	3	4	4	5	5	6	6	7	7	8	8	9	9	10	10	10	10	10	10

Для осіб з високими оцінками з цього опитувальника характерні активність, гнучкість, вміння пристосовуватися до ситуації, товариськість і адаптивність.

\* Райгородский, Д. Я. (2011). *Практическая психодиагностика: методики и тесты*. Москва: Бахрах-М.

**Методика визначення стресостійкості й соціальної адаптації Т. Холмса й Р. Рейха \***

**Рекомендації до виконання.** Американські психіатри Томас Холмс і Річард Рейх вивчали залежність захворювань (в тому числі інфекційних хвороб і травм) від різних стресогенних життєвих подій у більше ніж п'яти тисяч пацієнтів. Вони прийшли до висновку, що 151 психічний і фізичний хворобі зазвичай передують певні серйозні зміни в житті людини. На підставі дослідження вчені склали шкалу, в якій кожній важливій життєвій події людини відповідає певна кількість балів залежно від ступеня її стресостійкості.

**Стресостійкість** – це здатність витримувати певні психофізичні навантаження та переносити стреси без шкоди для організму і психіки. Складно піддається коригуванню, якщо йдеться про реакцію на стрес. Стресор (джерело стресу) і/або постстрессову поведінку коригувати можна.

**Соціальна адаптація** – процес активного пристосування індивіда до умов соціального середовища. Одним із видів соціальної адаптації є соціально-психологічна адаптація, тобто така взаємодія особистості і соціального середовища, яка призводить до оптимального співвідношення цілей і цінностей особистості та групи. Цей вид пристосування передбачає пошукову активність особистості,

усвідомлення нею свого соціального статусу і соціально-рольової поведінки, ідентифікацію особистості і групи в процесі виконання спільної діяльності, прийняття індивідом норм, цінностей і традицій соціальної групи.

**Адаптаційний потенціал** – ступінь прихованих можливостей суб'єкта, його здатність оптимально включатися в нові умови навколишнього соціального середовища. Він пов'язаний з адаптивною підготовкою – накопиченням людиною такого потенціалу в процесі особливим чином організованої діяльності щодо пристосування до соціальних умов. Зовнішні труднощі, хвороба, затяжний стан екстремальності, голод знижують адаптаційний потенціал індивіда і при зустрічі з ситуацією, яка загрожує його життєвим цілям, може виникнути дезадаптація.

Пропонується уважно прочитати весь перелік подій тесту-опитувальнику на стресостійкість, щоб мати загальне уявлення про те, які ситуації, події та життєві обставини, що спричиняють стрес, у ньому наведено. Повторно прочитати кожен пункт, звертаючи увагу на кількість балів, якою оцінюється кожна ситуація. Вивести з тих подій і ситуацій, які за останні два роки відбувалися у житті, середнє арифметичне (порахувати середню кількість балів за один рік). Якщо яка-небудь ситуація виникала більш ніж один раз, то отриманий результат слід помножити на кількість разів.

№	Життєві події	Бали
1	Смерть члена подружжя (дитини)	100
2	Розлучення	73
3	Роз'їзд чоловіка й жінки (без оформлення розлучення), розрив із партнером	65
4	Ув'язнення	63
5	Смерть близького члена родини	63
6	Травма або хвороба	53
7	Одруження, весілля	50

<b>№</b>	<b>Життєві події</b>	<b>Бали</b>
8	Звільнення з роботи	47
9	Примирення чоловіка й жінки	45
10	Вихід на пенсію	45
11	Зміна в стані здоров'я членів родини	44
12	Вагітність партнерки	40
13	Сексуальні проблеми	39
14	Поява нового члена родини, народження дитини	39
15	Реорганізація на роботі	39
16	Зміна фінансового становища	38
17	Смерть близького друга	37
18	Зміна професійної орієнтації, зміна місця роботи	36
19	Посилення конфліктності у взаєминах із членом подружжя	35
20	Позика на велику покупку (наприклад, будинок)	31
21	Закінчення строку виплати позики, збільшення боргів	30
22	Зміна посади, підвищення службової відповідальності	29
23	Залишення дому сином або дочкою	29
24	Проблеми з родичами чоловіка (дружини)	29
25	Видатне особисте досягнення, успіх	28
26	Залишення членом подружжя роботи (або початок роботи)	26
27	Початок або закінчення навчання в навчальному закладі	26
28	Зміна умов життя	25
29	Відмова від певних індивідуальних звичок, стереотипів поведінки	24

№	Життєві події	Бали
30	Проблеми з начальством, конфлікти	23
31	Зміна умов або графіку роботи	20
32	Зміна місця проживання	20
33	Зміна місця навчання	20
34	Зміна звичок, пов'язаних із проведенням дозвілля або відпустки	19
36	Зміна звичок, пов'язаних із віросповіданням	19
36	Зміна соціальної активності	18
37	Позика для покупки менших речей (машини, телевізора)	17
38	Зміна індивідуальних звичок, пов'язаних зі сном, розлади сну	16
39	Зміна кількості членів родини, що живуть разом, зміна характеру й частоти зустрічей з іншими членами родини	15
40	Зміна звичок, пов'язаних із харчуванням (кількість споживаної їжі, дієта, відсутність апетиту тощо)	15
41	Відпустка	13
42	Різдво, зустріч Нового року, день народження	12
43	Незначне порушення правопорядку (штраф за порушення правил вуличного руху)	11

Остаточна сума визначає водночас ступінь опірності стресу. Велика кількість балів – це сигнал тривоги, що попереджає про небезпеку. Отже, терміново слід вдатися до якихось заходів із метою ліквідувати стрес. Підрахована сума має ще одне значення – вона виражає (у цифрах) ступінь стресового навантаження.

Для наочності наводиться порівняльна таблиця стресових характеристик.

Загальна сума балів	Ступінь опірності стресу
150–199	Висока
200–299	Гранична
300 і більше	Низька (уразливість)

Якщо, наприклад, сума балів – понад 300, це означає реальну небезпеку, загрозу психосоматичного захворювання, близькість до фази нервового виснаження.

Підрахунок суми балів дає можливість відтворити картину стресу, розуміння, що не окремі, начебто незначні, події у житті спричиняють стресову ситуацію, а їхній комплексний вплив.

\* Райгородский Д. Я. (2001). *Практическая психодиагностика, методы и тесты*. Самара: Дом БАХРАХ-М.

### Методика діагностики «перешкод» у встановленні емоційних контактів (за В. Бойком)\*

**Рекомендації до виконання.** Методика дозволяє встановити емоційні перешкоди на шляху встановлення емоційних контактів. Пропонується заповнити опитувальник, відповідаючи «Так» чи «Ні».

*Текст опитувальника.*

1. Зазвичай наприкінці робочого дня на моєму обличчі помітна втома.
2. Трапляється так, що при першому знайомстві емоції заважають мені справити більш сприятливе враження на партнерів (розгублююся, хвилююся, усамітнююсь, або, навпаки, багато розмовляю, перезбуджуюся, поведжуся неприродно).
3. У спілкуванні мені часто бракує емоційності, виразності.
4. Мабуть, для оточуючих я занадто строгий.
5. У принципі, я проти того, щоб зображувати чемність, якщо тобі цього не хочеться.



6. Я зазвичай вмію приховувати від партнерів спалахи емоцій.
  7. Часто у спілкуванні з колегами я міркую про щось своє.
  8. Бувають випадки, коли я хочу виразити партнеру емоційну підтримку (увагу, співчуття, співпереживання), але він цього не відчуває, не сприймає.
  9. Найчастіше мої очі або вираз обличчя видають заклопотаність.
  10. У діловому спілкуванні намагаюся не виявляти своїх симпатій до партнерів.
  11. Всі мої неприємні переживання зазвичай видно на моєму обличчі.
  12. Якщо я захоплююся розмовою, то міміка обличчя стає занадто виразною, експресивною.
  13. Мабуть, я дещо емоційно скутий.
  14. Зазвичай я перебуваю у стані нервового напруження.
  15. Зазвичай я відчуваю дискомфорт, коли доводиться обмінюватися рукоштовпаннями в діловій обстановці.
  16. Іноді близькі люди зупиняють мене: «Розслаб м'язи обличчя, не скривлюй губи, не зморщуй лоба».
  17. Розмовляючи, я занадто жестикулюю.
  18. Зазвичай у новій ситуації мені складно бути розкутим, природним.
  19. Мабуть, моє обличчя має сумний чи занепокоєний вигляд, хоча на душі спокійно.
  20. Мені дещо важко дивитися в очі, спілкуючись з незнайомою людиною.
  21. Якщо я захочу, то мені завжди вдається приховати свою ворожість до неприязної людини.
  22. Мені часто буває чомусь весело без будь-якої причини.
  23. Мені дуже просто зробити за своїм бажанням або на замовлення різні міміки обличчя: зобразити радість, сум, радість, переляк, відчай тощо.
  24. Мені казали, що мій погляд важко витримати.
  25. Мені щось заважає виражати теплоту, симпатію до людини, навіть, якщо відчуваю це до неї.
- Здійснюється оброблення та інтерпретація результатів, підведення підсумків само оцінювання.

<b>«Перешкоди» у встановленні емоційних контактів:</b>	<b>Номери питань і відповіді за «ключем»</b>
1. Невміння управляти емоціями, дозувати їх	+1, -6, +11, +16, -21
2. Неадекватний прояв емоцій	-2, +7, +12, +17, +22
3. Негнучкість, нерозвиненість, невиразність емоцій	+3, +8, +13, +18, -23
4. Домінування негативних емоцій	+4, +9, +14, +19, +24
5. Небажання зблизитися з людьми на емоційній основі	+5, +10, +15, +20, +25

Сума набраних балів може коливатися в межах від 0 до 25. Чим більше балів, тим виразнішою є Ваша емоційна проблема у повсякденному спілкуванні. Однак не варто заспокоюватись, якщо Ви набрали замало балів (0-2). Це означає, що Ви могли бути не до кінця щирими або не цілком усвідомили свою поведінку збоку.

Якщо Ви набрали:

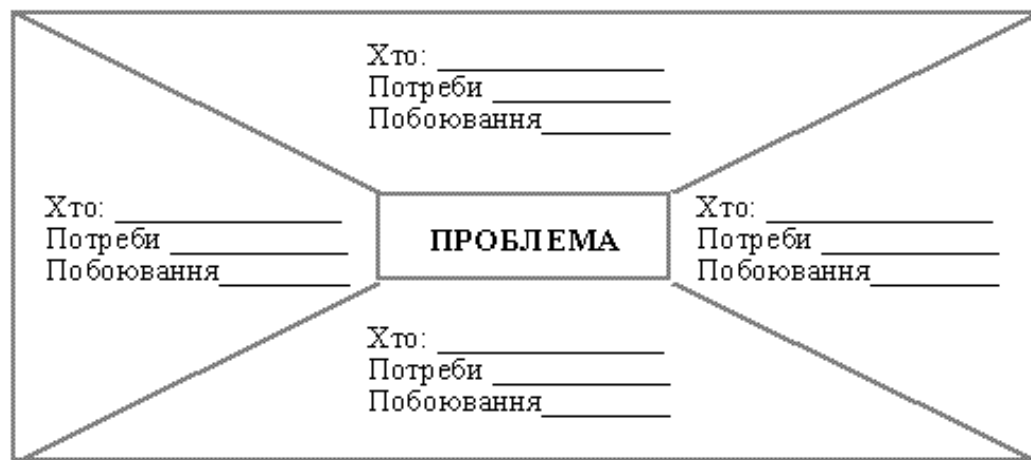
- *не більше 5 балів* – емоції зазвичай не заважають Вам спілкуватися з партнером;
- *6-8 балів* – у Вас є деякі емоційні проблеми в повсякденному спілкуванні;
- *9-12 балів* – Ваші емоції «на кожний день» дещо ускладнюють взаємодію з партнером;
- *13 балів і більше* – емоції заважають Вам встановлювати контакти з людьми, можливо, Ви піддаєтесь деяким дезорганізуючим реакціям чи станам.

Також зважте на те, чи немає конкретних «перешкод», які постійно виникають у Вас – це пункти, за якими Ви набрали *3 і більше балів*.

\* Райгородский Д. Я. (2001) *Практическая психодиагностика. Методики и тесты*. Самара: БАХРАХ-М.

## Метод картографії ( за Х. Корнеліус та Ш. Фейр) \*

Сутність методики полягає у складанні карти конфлікту, на якій відображається конфліктологічна проблема, учасники конфлікту, їхні потреби й побоювання. Карту можна складати індивідуально чи колективно.



Згідно з методикою можна графічно відобразити складники конфлікту, послідовно проаналізувати поведінку його учасників, сформулювати основні проблеми, потреби й побоювання учасників, способи усунення причин, що призвели до конфлікту.

\* Корнелиус Х., Фэйр Ш. (1992). *Выиграть может каждый*. Москва: Стрингер.



## ЛІТЕРАТУРА:



Анцупов, А. Я., & Баклановский, С. В. (2005). *Конфликтология в схемах и комментариях*. Санкт-Петербург: Питер.

Баталыгина, Ю. А. (2015). Социальная реклама как инструмент конфликтотрешения. *Конфликтология*, 1, 203-211.

Богданов, Е. Н., & Заикин, В. Г. (2004). *Психология личности в конфликте*. Санкт-Петербург: Питер.

Брокмейер, И., & Харре, Р. (2000). Нарратив: проблемы и обещания одной альтернативной парадигмы. *Вопросы философии*, 3, 29-42.

Галян, І. М. (2009). *Психодіагностика*. Київ: Академвидав.

Долинська, Л. В., & Матяш-Заяц, Л. П. (2010). *Психологія конфлікту*. Київ: Каравела.

Доусэт, Д., Еделева, Е., & Захарченко, И. (2007). *Форум-театр: формула выхода из кризиса*. Киев: British Council Publishing.

Козлов, Н. И. (2012). Обзор современных видов и форм тренинговой деятельности. *Психология и педагогика: методика и проблемы практического применения*, 25(1), 10-19.

Луканина, М. В., & Салиева, Л. К. (2014). Нарративное манипулирование. *Государственное управление*, 46, 210-225.

Минаева, Л. В. (2015). Мультимедийный нарратив в связях с общественностью. *Современная коммуникативистика*, 5, 8-14.

Миронова, О. М., & Мазоренко, О. В. (2011). *Конфліктологія*. Харків: Вид. ХНЕУ.

Молодоря, Т. С. (2013). *Психологія управління і конфліктологія*. Харків: ХІБС УБС НБУ.

Почепцов, Г. Г. (2015). Нарративный инструментальный воздействия. *Верхневолжский филологический вестник*, 3, 69-75.

Русінко, І. (2006). *Конфліктологія: Психотехнології, запобігання ї управління конфліктами*. Київ: Професіонал.

Шейнов, В. П. (2010). *Управление конфликтами: теория и практика*. Минск: Харвест.

Boal, A. (1993). *Theatre of the Oppressed*. NY: Theatre Communications Group.

Bramson, R. M. (1988). *Coping with Difficult People: The Proven-Effective Battle Plan That Has Helped Millions Deal with the Troublemakers in Their Lives at Home and at Work*. NY: Dell Publishing.

Bruner, J. (2003). *Making Stories: Law, Literature, Life*. Cambridge: Harvard University Press.

Bunnell, T. (2005). Perspectives on Public Relations Training in International Schools. *Journal of Educational Administration*, 43 (5), 480-499.

Buzan, T. (2005). *The Ultimate Book of Mind Maps*. London: Thorsons.

Dee, A., Hull, Th. & Donahue, J. (2009). Storytelling as an Instructional Method: Descriptions and Research Questions. *Problem-based Learning*, 3, 6-23.

Fisher, W. R. (1984). Narration as a human communication paradigm: The case of public moral argument. *Communications Monographs*, 51(1), 1-22.

Rex, J. (1981). *Social conflict*. London: Longman.

Ricoeur, P. (1991). Narrative identity. *Philosophy today*, 35(1), 73-81.

Runde, C. E., & Flanagan, T. A. (2012). *Becoming a conflict competent leader: How you and your organization can manage conflict effectively*. London: John Wiley & Sons.

**Для нотаток**

This image shows a blank sheet of white paper with horizontal ruling lines. The lines are evenly spaced and run across the width of the page. There are no margins, text, or other markings on the paper.

This image shows a full page of blank, lined paper. It features approximately 20 evenly spaced horizontal black lines across its entire width, providing a guide for handwriting or typing. The background is a solid off-white color.

Підписано до друку  
Формат 60х84/16. Папір офсетний.  
Гарнітура Times New Roman. Друк цифрований.  
Ум.друк.арк. 1.79. Наклад 100 прим.  
Замовлення №

Друк ТОВ «ДКС Центр»  
м.Київ, пров.Куренівський, 17.  
тел. (044) 537-14-34.  
Св-во ДК № 3457 від 08.04.2009.